**Unidad de Restitución de Tierras Portales Web, Intranet y Niños**

**Manual de Usuario Final Portal web - Atención al Ciudadano - Sistema de contacto y PQRDs**

**Tabla de Contenido**

[Home](#h.e4ov3hnk7t4)

[La Unidad](https://docs.google.com/document/d/1zdTWkeYkpox6nA8fxqvV6D-WFc9QcSev-Ok96XvU7b4/edit#heading=h.uhqqsso0bz50)

 Información básica del portal estatal

 ¿Quiénes somos?

 Misión y Visión

 Objetivos y Funciones

 Organigram

 Directorio Entidades del Sector

 Directorio Entidades de Interés

 Director

 Subdirectora

 Secretaría General

 Normatividad

 Ofertas de Empleo

 Asignaciones Salariales

 Manual de Funciones

Evaluación del desempeño / Acuerdos de gestión

Información para población vulnerable

Programas Sociales

Informe de Archivo

Directiva del Sector Agropecuario en materia de Restitución de Tierras

Plan Estratégico Talento Humano

Planes y proyectos

 Planes

 [Plan estratégico](http://192.168.101.42:8080/documents/10184/305126/Plan_estrategico_2014_Actualizacion.pdf/0ef5289f-0827-44af-9513-35dce2e4b8a9)

 [Planes de compras](http://192.168.101.42:8080/web/guest/planes-de-compras)

 [Planes de acción](http://192.168.101.42:8080/web/guest/planes-de-accion)

 [Plan de capacitación](http://192.168.101.42:8080/web/guest/plan-de-capacitacion)

 [Otros planes](http://192.168.101.42:8080/web/guest/otros-planes)

 [Planes de bienestar](http://192.168.101.42:8080/web/guest/planes-de-bienestar)

 [Planes anticorrupción](http://192.168.101.42:8080/web/guest/planes-anticorrupcion)

 Programas y proyectos

 [Proyectos 2012](http://192.168.101.42:8080/web/guest/proyectos-2012)

 [Proyectos 2013](http://192.168.101.42:8080/web/guest/proyectos-2013)

 [Proyectos 2014](http://192.168.101.42:8080/web/guest/proyectos-2014)

 [Programa de gestión Documental](http://192.168.101.42:8080/web/guest/programa-de-gestion-documental)

Financiera y Contable

 Presupuestos 2014

 Información histórica de presupuestos

 Estados financieros

 Presupuesto 2013

 Presupuesto 2012

Sala de Prensa

 Noticias

 Imágenes

Vídeos

Audios

Redes sociales

Publicaciones

Convocatorias

Rendición de Cuentas

Informes de gestión

[Rendición de cuentas](http://192.168.101.42:8080/web/guest/rendicion-de-cuentas)

[Entes de control que vigilan a la entidad](http://192.168.101.42:8080/web/guest/entes-de-control-que-vigilan-a-la-entidad)

[Metas e indicadores de gestión](http://192.168.101.42:8080/web/guest/metas-e-indicadores-de-gestion)

[Planes de mejoramiento](http://192.168.101.42:8080/web/guest/planes-de-mejoramiento)

[Reportes de control interno](http://192.168.101.42:8080/web/guest/reportes-de-control-interno)

[Informes de empalme](http://192.168.101.42:8080/web/guest/informes-de-empalme)

[Informe de demandas](http://192.168.101.42:8080/web/guest/informe-de-demandas)

Atención al ciudadano

 [Glosario de términos](http://192.168.101.42:8080/web/guest/glosario2)

 [Ayudas para navegar en el sitio](http://192.168.101.42:8080/web/guest/ayudas-para-navegar-en-el-sitio)

 [Blogs](http://192.168.101.42:8080/web/guest/blogs)

 Foros

 Chat

Sistema de contacto y PQRDs

[Consulta de](http://192.168.101.42:8080/web/guest/consulta-de-tramites) [Trámites](http://www.google.com/url?q=http%3A%2F%2F192.168.101.42%3A8080%2Fweb%2Fguest%2Fconsulta-de-tramites&sa=D&sntz=1&usg=AFQjCNFjGgK5hZTZTBJQmy0KLlm0xmVWlg)

[Servicios de atención en línea](http://192.168.101.42:8080/web/guest/servicios-de-atencion-en-linea)

[Suscripción a servicios de información](http://192.168.101.42:8080/web/guest/suscripcion-a-servicios-de-informacion)

[Oferta de empleos](http://192.168.101.42:8080/web/guest/oferta-de-empleos)

[Trámites y servicios](http://192.168.101.42:8080/web/guest/tramites-y-servicios)

[Notificacion](http://www.google.com/url?q=http%3A%2F%2F192.168.101.42%3A8080%2Fweb%2Fguest%2Fnotificacion-judicial&sa=D&sntz=1&usg=AFQjCNHqqc1AjovfjCZ9RVnkP_byBChGsg) [judicial](http://192.168.101.42:8080/web/guest/notificacion-judicial)

[Calendario de actividades](http://192.168.101.42:8080/web/guest/calendario-de-actividades)

[Mapa de procesos](http://192.168.101.42:8080/web/guest/mapa-de-procesos)

[Wiki](http://192.168.101.42:8080/web/guest/wiki1)

Preguntas y respuestas frecuentes

**Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes (PQRDS)**

Para el acceso a la sección de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes, el usuario debe dirigirse a la pestaña Atención al Ciudadano, luego dirigirse a la parte de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes como indica la siguiente figura:



Luego el usuario en la sección de PQRDs, tendrá la opción de dirigirse a la sección de preguntas frecuentes presionando el botón Preguntas Frecuentes.



Luego el usuario se encontrará en la sección de Preguntas Frecuentes.



El usuario tendrá la opción de registrar una petición, presionando el botón Registre su Petición como lo indica la figura.



El usuario tendrá la opción de registrar una petición ingresando los siguientes datos la Fecha, el Tipo de documento, el número de Cédula o Nit, el Primer Nombre, el Segundo Nombre, el Primer Apellido, el Segundo Apellido, el correo electrónico, el determinado País, el Estado, la Ciudad, la Dirección, el Teléfono Fijo, Celular o Móvil, Tipo de solicitud (por ejemplo Quejas), la Descripción de la solicitud, Respuesta mediante (por ejemplo Casa), tiene la opción de adjuntar un archivo anexo presionando el botón “Si desea Adjuntar Anexo”, luego presionar el botón radicar para registrar la nueva petición.



El usuario tiene la opción de Consultar si petición presionando el botón, Consulte su Petición como lo indica la figura.



Luego el usuario se le abrirá otra ventana donde podrá consultar su determinada petición ingresando el Número de Radicado en la caja de texto y presionando el botón Consultar, como lo indica la figura.

